

A VOZ DAS COMUNIDADES LINDEIRAS: O ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS EM GRANDES EMPREENDIMENTOS RODOVIÁRIOS

Carlos Turck (*), Cauê Canabarro, Isaías Insaurreaga, Juliana Christmann, Wanessa Nascimento.

* STE – Serviços Técnicos de Engenharia S.A., turck@stesa.com.br

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo demonstrar o resultado de atendimento das ouvidorias implantadas em gestões ambientais de dois empreendimentos rodoviários no RS. Entende-se que o atendimento de Ouvidoria insere-se num contexto mais amplo, o de medidas mitigadoras e compensatórias, ou seja, deve ser compreendida como uma ferramenta da Gestão Ambiental para atenuar os transtornos que os empreendimentos ocasionam no meio social direta e indiretamente impactado pela execução das obras, principalmente nas comunidades lindeiras. Mais especificamente no âmbito do licenciamento ambiental estão compreendidas nas ações do Programa de Comunicação Social (PCS), o que significa que deve estar pautada pelos objetivos gerais desse Programa.

PALAVRAS-CHAVE: gestão ambiental; ouvidoria; comunidades lindeiras; programa de comunicação social.

INTRODUÇÃO

Ao tratar a temática ambiental, tema da Gestão Ambiental, toma-se como referência inicial os conceitos relacionados previstos na legislação federal. A relação entre os aspectos ambientais e a legislação se dá da seguinte forma:

O meio ambiente deve ser preocupação central da humanidade, pois toda agressão ao meio ambiente pode trazer implicações irreversíveis e de impacto para todas as pessoas. Em função disso, e com intuito de proteger o meio ambiente contra a atuação destruidora e maléfica do homem, é que surgem instrumentos legais de proteção ao meio ambiente, também denominados de legislações ambientais. Portanto, cabe à legislação ambiental regulamentar a sobre a proteção ao meio ambiente (NETO, 2009, p. 88).

A Constituição Federal de 1988, no Artigo 5º, a respeito dos Direitos e Garantias Fundamentais, afirma que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nestes termos seguintes destacam-se garantia ao direito de propriedade e que a propriedade atenderá a sua função social. A legislação ambiental exige cada vez mais respeito e cuidado com o meio ambiente, o que conduz a uma maior preocupação ambiental (NETO, 2009). E o Artigo 225º evidencia que todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, de uso comum do povo e impõe ao Poder Público e à sociedade o dever de defender e preservar para as presentes e futuras gerações.

No que diz respeito ao meio ambiente, o Artigo 225º da Constituição define que: O bem ambiental não pode ser classificado nem como bem público e nem como bem privado, mas como bem difuso. O bem difuso é o bem que pertence a cada um e, ao mesmo tempo, a todos, ou seja, não há como identificar o seu titular e seu objetivo é insuscetível de divisão (NETO, 2009, p. 141).

Também na Constituição, o Artigo 170º que se refere à ordem econômica, que tem por fim assegurar a todos existência digna, são observados entre seus princípios a defesa do meio ambiente.

Para Seifert (2010) a gestão ambiental contempla uma política ambiental, o planejamento ambiental e o próprio gerenciamento ambiental. Estas políticas ambientais devem estar em consonância com a Lei nº 6938 de 1981, anterior à Constituição Federal. Ela estabelece a Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA), seus fins e mecanismos de formulação e aplicação. Seguindo as premissas da legislação, buscam-se aqui algumas considerações que definam as atividades que são previstas dentro do escopo da Gestão Ambiental. Para isto visitam-se alguns autores e os conceitos por eles trabalhados.

Em relação a sua abrangência Barbieri (2004) define que

Qualquer proposta de gestão ambiental inclui no mínimo 3 dimensões, a saber: (1) a dimensão espacial que concerne à área na qual se espera

que as ações de gestão tenham eficácia; (2) a dimensão temática que delimita as questões ambientais às quais as ações se destinam; e (3) a dimensão institucional relativa aos agentes que tomaram as iniciativas de gestão (p.27).

Na obra de Neto (2009) estão, também, os conceitos que formam a gestão ambiental como conjunto de atividades da função gerencial que determinam a política ambiental, com seus objetivos, responsabilidades e os colocam em prática por meio do sistema ambiental, do planejamento ambiental, do controle ambiental e da melhoria do gerenciamento ambiental. Dessa forma, a gestão ambiental é o gerenciamento eficaz do relacionamento entre a organização e o meio ambiente.

A gestão ambiental, afirma Fogliatti (2004), é o conjunto de ações encaminhadas no processo de decisão relativo à conservação, defesa, proteção e do meio ambiente. Os dicionários de meio ambiente definem gestão ambiental como a tentativa de avaliar valores e limites das perturbações e alterações que, quando excedidos, resultam em recuperação do meio ambiente, de modo a maximizar a recuperação dos recursos naturais para o homem. Assim, deve ser prevista com ações multidisciplinares e coordenadas, procurando a participação dos cidadãos.

Conforme Seifert o processo de gestão ambiental surgiu como alternativa para buscar a sustentabilidade dos ecossistemas antrópicos, harmonizando suas interações com os ecossistemas naturais. O conceito de gestão ambiental, assim como o de desenvolvimento sustentável, amadureceram durante algumas décadas, mas não assumiram ainda uma configuração definitiva de caráter consensual (p.45).

Seguindo as premissas de Gestão Ambiental, o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) (2006) corrobora informando que os Programas Sociais e Culturais resultantes da viabilidade ambiental do empreendimento, ditas atividades condicionantes legais, devem estar contempladas as atividades de ouvidoria e comunicação com as comunidades envolvidas, buscam a garantia da qualidade ambiental demonstrada no gerenciamento ambiental (demonstrativo do desempenho ambiental).

No que se refere às diretrizes legais pra implantação de processos comunicativos no âmbito de obras licenciadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), foi expedida a Nota Técnica (NT) nº 39/2011 COPAH/CGTMO/DILI/IBAMA1, a qual determina os objetivos, ferramentas e os públicos prioritários das atividades de Comunicação Social. Um dos componentes previstos é a criação do atendimento via 0800, o que configura que a instituição de Sistemas de Ouvidoria em obras licenciadas pelo órgão ambiental se afirme como uma condicionante das licenças ambientais. Portanto, o PCS tem como principal objetivo estabelecer um processo permanente de relacionamento com as comunidades lindeiras às obras. Assim, o Sistema de Ouvidoria constitui-se como uma forma de se estabelecer o vínculo com as populações, ficando sob a competência da equipe da Gestão Ambiental implantar, divulgar, atender e gerir o sistema, de forma que ele atenda aos objetivos básicos estabelecidos no licenciamento.

A proposta deste trabalho é apresentar a experiência acumulada nas Gestões Ambientais da BR-116/RS (Guaíba a Pelotas) e a BR-116/392 (Pelotas a Rio Grande), ambas no estado do Rio Grande do Sul, desenvolvidas pelo DNIT, por meio da empresa STE – Serviços Técnicos de Engenharia S.A, na implantação e execução de atendimento ao Sistema de Ouvidoria.

Objetivo

O objetivo central do Sistema de Ouvidoria é a garantia da qualidade ambiental planejada pelo empreendimento rodoviário, buscando a participação comunitária, de modo a certificar que as metas planejadas para o desempenho ambiental foram atingidas. A montagem e a operação de uma Ouvidoria Pública diligenciarão para a comunidade envolvida, através de acesso pessoal, telefônico ou eletrônico, as sugestões, reclamações e comentários da população, para que possam chegar aos responsáveis pelas atividades.

¹Para fins de conhecimento descrevemos as siglas contidas na NT nº 39/2011 - COPAH/ CGTMO/DILIC/ IBAMA, de 29 de agosto de 2011: COPAH - Coordenação de Portos, Aeroportos e Hidrovias; CGTMO - Coordenação-Geral de Transporte, Mineração e Obras Civas; DILIC - Diretoria de Licenciamento Ambiental; IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis.

Metodologia

Inicialmente a equipe do PCS divulga na comunidade, por meio de colocação de cartazes em pontos estratégicos, distribuição de boletins e entrega de folders, os meios de comunicação disponíveis nos empreendimentos. Neste momento é disponibilizado o telefone (0800) e o e-mail de ouvidoria, para que se possa atender a população no que se refere aos questionamentos e transtornos decorrentes das obras de ambas as rodovias. As visitas domiciliares, os diálogos com lideranças comunitárias e as reuniões realizadas nas comunidades também geram ocorrências para a Ouvidoria.

Os procedimentos utilizados iniciam com a coleta de informações, de forma a localizar, contextualizar e identificar as variáveis que cada caso apresenta. Os dados são digitalizados em planilhas, georreferenciados e categorizados por tipologia (Quadro 1), além de outros elementos, como lote envolvido, quilometragem e demais detalhes pertinentes.

Quadro 1. Tipologias de demandas de ouvidoria

| Tipo | Descrição |
|--------------------|--|
| Abastecimento | Interrupção ou dano na rede de abastecimento de água ou luz na comunidade lindeira. |
| Acessos | Manutenção de acessos a residências ou comunidades. |
| Caminho de Serviço | Todo e qualquer transtorno que possa surgir com a utilização dos caminhos de serviço. |
| Cercamento | Retirada ou dano ao cercamento existente sem a adequada recolocação ou manutenção do mesmo. |
| Dano Veículo | Registros da empresa Concessionária responsável pela conservação da pista existente e por danos causados a veículos de usuários. |
| Desapropriação | Proprietários lindeiros ao empreendimento que buscam informações sobre as áreas a serem indenizadas, valores ou prazos legais. |
| Drenagem | Interrupção de bueiros existentes, áreas alagadas em função do aterro da duplicação, alteração de locais de passagem de água. |
| Educação | Solicitação de palestras ou participação em atividades para o Programa de Educação Ambiental. |
| Erosivo | Processos erosivos, sedimentação ou assoreamento. |
| Rede de esgoto | Interrupção ou dano na rede de esgoto nos aglomerados urbanos. |
| Fauna | Relato referente à presença de fauna silvestre em áreas próximas a rodovia. |
| Flora | Solicitações de transplantes de árvores, supressão de vegetação ou doação de lenha. |
| Informações | Toda e qualquer informação que não necessite de encaminhamento da Gestora Ambiental para sua resolução. |
| Interdição | Informações sobre os horários de interdições previstos. |
| Parada de ônibus | Informações sobre o posicionamento dos pontos de parada de ônibus. |
| Particulados | Poeira causada pela movimentação de caminhões ou operação de máquinas. |
| Projeto | Informações sobre o projeto executivo da obra. |

| Tipo | Descrição |
|------------|--|
| Ruído | Reclamações suscitadas por ruído de máquinas ou movimentação de pessoal. |
| Velocidade | Excesso de velocidade de veículos utilizados na obra, exceto em caminhos de serviço. |

Na sequência, a equipe do PCS avalia cada caso com o intuito de identificar qual passo a ser seguido: verificação *in loco* do ocorrido, ou o encaminhamento para a coordenação da gestora ambiental, ou ainda retorno ao solicitante após análise (caso não proceda a demanda). Na maioria das vezes é necessário que a equipe de Supervisão Ambiental ou a própria equipe de Comunicação Social vá até à localidade do ocorrido. Com o registro fotográfico e as informações apuradas, o caso é analisado pela(s) equipe(s) relacionada (s) e pela coordenação de Gestão Ambiental. Nesta avaliação o caso poderá ser encaminhado oficialmente, ou seja, será criado um documento, aonde cada detalhe do ocorrido é descrito e visualizado por meio de fotografias. Posteriormente, o documento é enviado para a Construtora, a Supervisora de Obras e o Empreendedor, solicitando informações e/ou análise da ocorrência.

Todas as ocorrências são acompanhadas e monitoradas pela gestora ambiental, nas distintas instâncias, até o seu encerramento. Nesta tramitação interna, a equipe de Comunicação Social impulsiona e mobiliza os atores envolvidos na instalação do empreendimento rodoviário, seja via ofício, e-mail, reuniões, contatos telefônicos ou verificação no local, participando do andamento das ocorrências de forma a agilizar o processo para, posteriormente, realizar o retorno para o solicitante, com o posicionamento adequado para cada caso.

Resultados obtidos

BR-116/392

Em funcionamento desde janeiro de 2011, até o final de 2014, foram registrados 228 processos gerados a partir de atendimentos, sendo que 202, ou seja, o que corresponde a 89%, estão encerrados, 14 em monitoramento e 12 em andamento, conforme apresenta-se no Gráfico 1.

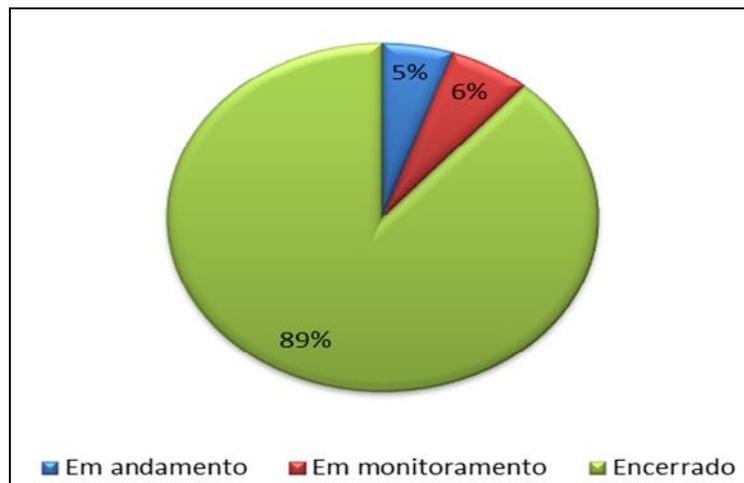


Gráfico 1. Situação dos processos registrados na Ouvidoria. Fonte: Carlos Türck.

BR-116/RS

Em funcionamento desde janeiro de 2013, até o ano de 2014, foram registrados 687 atendimentos, sendo que 95%, ou seja, 655 estão encerrados e 32 em andamento, conforme apresenta-se no Gráfico 2.

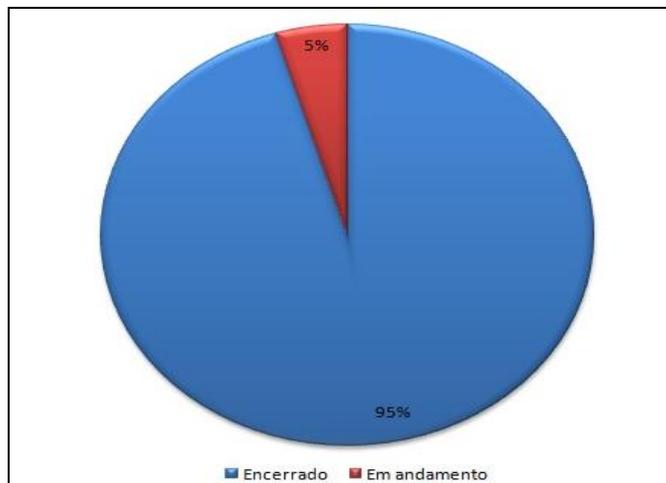


Gráfico 2. Situação do atendimento das ouvidorias recebidas. Fonte: Carlos Türck.

Com o desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria foram dirimidas as dúvidas dos moradores, apresentadas as ferramentas de comunicação como canais de diálogo entre a comunidade e o empreendimento, o que resultou na diminuição das tensões e criadas às condições para o bom desenvolvimento das obras no local.

A seguir o registro fotográfico de algumas atividades.



Foto 1. Reunião com moradores em Pelotas/RS. Fonte: Carlos Türck.



Foto 2. Ação nas residências em Camaquã/RS. Fonte: Carlos Türck.

Conclusões/Recomendações

A implantação e execução do atendimento do Sistema de Ouvidoria pela empresa STE S.A., nas duas gestoras ambientais acima citadas, vem operando como um canal de comunicação entre a comunidade e o empreendedor, de forma a contribuir para a redução dos transtornos gerados pelas obras nas populações lindeiras. As equipes do PCS, ao realizarem o atendimento e o encaminhamento das ocorrências, possibilitaram a redução de dúvidas e o esclarecimento dos problemas ocasionados pelas atividades construtivas.

Sendo assim, faz-se necessário a criação e manutenção de canais de comunicação social em empreendimentos rodoviários, para que se possibilite o cumprimento da legislação federal, no que tange o artigo nº225 da Constituição, assim como os aspectos legais do licenciamento ambiental, em especial referente aos impactos gerados ao meio social. A execução do Sistema de Ouvidoria vem a somar na Gestão Ambiental dos empreendimentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BARBIERI, José Carlos. Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos. 2º Ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
2. BELLIA, Vitor; BIDONE, Edison D. Rodovias, recursos naturais e meio ambiente. Rio de Janeiro: EDUFF - DNER, 1992.
3. BRASIL. CONAMA. Conselho Nacional do Meio ambiente. Resolução CONAMA nº 001, de 23 de janeiro de 1986. Dispõe sobre critérios básicos e diretrizes gerais para a avaliação de impacto ambiental. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res86/res0186.html>>. Acesso em: 14 jun. 2012.
4. DIAS, Reinaldo. Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
5. DNIT. Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes. Diretoria de Planejamento e Pesquisa. Coordenação Geral de Estudos e Pesquisa. Instituto de Pesquisas Rodoviárias. Manual para atividades ambientais rodoviárias. IPR. Publ. 730. Rio de Janeiro: IPR, 2006.
6. FOGLIATTI, Maria Cristina. Avaliação de impactos ambientais: aplicação aos sistemas de transporte. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.
7. NETO, Alexandre Shigunov. Fundamentos da Gestão Ambiental. Rio de Janeiro, Ciência Moderna Ltda., 2009.
8. SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. Gestão ambiental: instrumentos, esferas de ação de educação ambiental. 1º Ed. São Paulo: Atlas, 2010.